

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# **Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru**

## **SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Oral  
Comprehensive Strata I Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



**OLEH :**

**BIMA SEPTAMA PUTRA**

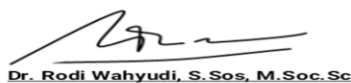
**11575103232**

**UIN SUSKA RIAU**  
**ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS**  
**EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA**  
**RIAU**  
**2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : BIMA SEPTAMA PUTRA  
NIM : 11575103232  
FAKULTAS/JURUSAN : Ekonomi dan Ilmu Sosial / Administrasi Negara  
JUDUL SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN  
NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA  
KECAMATAN BUKIT RAYA

**DISETUJUI OLEH:  
DOSEN PEMBIMBING**



Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc.Sc

**Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc.Sc**  
**NIK. 1307171018**


**MENGETAHUI:**

**DEKAN**  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

**KETUA JURUSAN**  
Administrasi Negara



**Dr. Drs. H. MUH. SAID HM, M.Ag, MM**  
**NIP. 196205121989031003**



**Dr. Kamaruddin, S.Sos,**  
**NIP. 9790101 200710 1**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of S

Yah Kasim Riau

Hak Cipta

UIN Suska Riau

UIN Suska Riau

UIN Suska Riau

UIN Suska Riau

UIN Suska Riau

UIN Suska Riau

UIN Suska Riau

UIN Suska Riau

UIN Suska Riau

UIN Suska Riau

UIN Suska Riau

UIN Suska Riau

: BIMA SEPTAMA PUTRA

11575103232

: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

: ADMINISTRASI NEGARA

: KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN  
AGAMA KECAMATAN BUKIT RAYA KOTA PEKANBARU

HARI/ TANGGAL UJIAN : SELASA 21 JULI 2020

DISETUJUI OLEH

Ketua Pengup

Sahwitri Triandani, SE, M.Si

NIP. 19820806 200604 2 2002

MENGETAHUI :

Penguji I

Dr. Khairunyah Purba, S.Sos M.Si

NIP. 1981025 200604 1 002

Penguji II

Roni Jaya, S.Sos, M.Si

NIK. 130 717 060

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# **KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN**

## **AGAMA KECAMATAN BUKIT RAYA**

**(Studi Kasus : Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama**

**Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru)**

**BIMA SEPTAMA PUTRA**

**11575103232**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Fenomena masalah seperti keterlembatan pemberian buku nikah dan kurangnya sosialisasi menjadi alasan pokok penelitian ini dilakukan. Indikator yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan Teori Ahli Zeithaml dan Bitner dalam mengukur suatu kualitas pelayanan. Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian Deskriptif Kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah cara purposive sampling dimana melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari Penelitian ini menjelaskan secara terperinci setiap kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA Bukit Raya berdasarkan Teori Ahli Zeithaml dan Bitner. Dan kesimpulan dari penelitian ini menyimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru berjalan dengan kurang maksimal dikarenakan ada beberapa point dari Standar Konsep Operasional yang belum terpenuhi.

**Kata Kunci : Kualiatas Pelayanan Pencatatan Nikah, Pelayanan Kantor Urusan Agama.**

UIN SUSKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah menganugerahkan rahmat serta inayah-Nya, yang karena-Nya, penulis diberikan kekuatan dan kesabaran untuk menyelesaikan laporan Penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru”.

Adapun pengajuan skripsi ini ditujukan sebagai pemenuhan beberapa ketentuan kelulusan pada jenjang perkuliahan Strata I Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Lewat penyusunan skripsi ini tentunya penulis mengalami beberapa hambatan, tantangan serta kesulitan, namun karena binaan dan dukungan dari semua pihak, akhirnya semua hambatan tersebut dapat teratasi.

Dengan sepuh hati, penulis pun sadar bahwa skripsi ini masih penuh dengan kekurangan dan keterbatasan, oleh sebab itu penulis memerlukan saran serta kritik yang membangun yang dapat menjadikan skripsi ini lebih baik. Selanjutnya atas bimbingan dan bantuan serta doa yang diberikan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, tempat di mana penulis menimba banyak ilmu.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM. M.Ag, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, tempat di mana penulis menimba banyak ilmu.

Bapak Dr. Kamaruddin. S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, tempat di mana penulis menimba banyak ilmu.

Bapak Dr. Jhon Afrizal S.H.I, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, tempat di mana penulis masih menimba banyak ilmu.

5. Bapak Drs. Almasri, M.Si , sebagai Penasehat Akademis yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing, serta memberikan saran kepada penulis dari awal mulai perkuliahan hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc.Sc, Ph.D selaku Pembimbing Skripsi, yang dengan kesabaran hati telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan, meluangkan waktu untuk saya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini. Saya selaku penulis mengucapkan terimakasih banyak atas segala ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama ini.

7. Bapak, Ibu dan seluruh Dosen Administrasi Negara yang telah meluangkan waktu nya untuk kami dalam menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

8. Orang tua penulis yang tercinta, Ayahanda Mukhnizon dan Ibunda Tengku Ratna Dewi Syafitri, yang senantiasa tulus memberikan motivasi, do'a restu, kasih sayang, keikhlasan dan kesabaran serta pengorbanan dan perhatian yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tak henti-hentinya mengalir untuk penulis sehingga dapat melaksanakan penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar.

Adikku tersayang Yosica Dwi Anggraini Putri dan Milti Wahyu Putri, yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat serta do'a restu. Keluarga Besar Bapak dan Mamak yang telah mendukung dan mendoakan penulis sehingga dapat melaksanakan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar

10. Sahabat tercinta dan rekan bertukar pikiran Viki Rahmat Illahi S.Sos, Ade Syahputra S.T, Muhammad Firdaus S.Kom, Syaiful Arifin S.I. Kom, M Nur Afgani S.Sos, Sri Nurfitriani S.Sos , selama penulisan skripsi.

11. Seluruh keluarga Administrasi Negara lokal A dan teman seperjuangan Administasi Negara yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas setiap kebersamaan, persaudaraan, dan kekeluargaan yang kita miliki bersama.

Penulis hanyalah manusia biasa yang tidak pernah luput dari kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai pembelajaran bagi penulis kedepannya. Terima kasih.

Pekanbaru, 10 April 2020

Penulis

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penulisan.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penulisan.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	9
2.2 Asas, Prinsip, dan Standar Pelayanan .....	15
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

2.4 Konsep Pencatatan Nikah .....	17
2.5 Pernikahan Menurut Undang-Undang No 1 Tahun 1974 .....	20
2.6 Pernikahan dalam Perspektif Fiqih .....	21
2.6.1 Pengertian Pernikahan menurut 4 mazhab .....	21
2.6.2 Hukum Pernikahan .....	22
2.6.3 Rukun Pernikahan .....	23
2.7 Tujuan Pernikahan dalam Islam .....	23
2.8 Penelitian Terdahulu .....	25
2.9 Definisi Konsep .....	30
2.10 Konsep Operasional .....	31
2.11 Kerangka Pemikiran .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
3.2 Jenis Penelitian dan Sumber Data .....	35
3.2.1 Data Primer .....	36
3.2.2 Data Sekunder .....	36
3.3 Informan Penelitian .....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	37

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4.1 Observasi dan Wawancara .....	37
3.4.2 Studi Dokumentasi .....	38
3.5 Metode Analisis Data .....	38
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Letak Geografis Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya .....	41
4.2 Sejarah dan Gambaran Lokasi .....	41
4.3 Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya .....	42
4.4 Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya .....	43
4.5 Struktur Kepengurusan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya .....	44
4.6 Fasilitas pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya .....	45
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
5.1 Tangible (Bukti Fisik) .....	48
5.2 Reliable (Keandalan) .....	51
5.3 Responsiveness (Daya Tanggap) .....	65
5.4 Competence (Kompetensi) .....	68
5.5 Courtesy (Kesopanan) .....	75

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.6 Security (Keamanan).....	76
5.7 Access (Akses).....	77
5.8 Credibility (Kredibilitas).....	82
5.9 Communication (Komunikasi).....	85
5.10 Understanding the customer (Kemampuan memahami pelanggan) .....	86
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
6.1 Kesimpulan .....	88
6.2 Saran.....	89

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Jumlah Pasangan Menikah Tahun 2016-2019 .....	5
Tabel 1.2 Jumlah Pasangan Menikah Yang Telat Diberi Buku Nikah Setelah Akad Tahun 2017-2018.....	5
Tabel 2.2 Konsep Operasional .....	29
Tabel 3.1 Key Informan Peneliti .....	35
Tabel 5.1 Pertanyaan dan Hasil Wawancara Mengenai Fasilitas Fisik yang ada di KUA Bukit Raya kepada Kepala KUA Bukit Raya .....	45

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1 Struktur Kepengurusan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya .....	42

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Manusia pada hakikatnya selain disebut sebagai makhluk individu, juga disebut sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal tersebut yang mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. dalam hal ini bentuk pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pernikahan menjadikan proses keberlangsungan hidup manusia di dunia ini berlanjut, dari generasi ke generasi. Pernikahan juga berfungsi untuk mengatur hubungan antara laki-laki dan perempuan berdasarkan pada asas saling menolong dalam wilayah kasih sayang dan cinta serta penghormatan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kebutuhan administratif mengenai pernikahan telah diatur baik secara agama maupun hukum positif Negara Indonesia. Hal ini dikarenakan kebutuhan manusia untuk menikah dan berumah tangga adalah awal dari munculnya kebutuhan yang lainnya. Pada dasarnya dalam Al-Quran dan al-Hadis tidak mengatur secara rinci mengenai pencatatan pernikahan. Tuntutan perkembangan dengan berbagai pertimbangan kemaslahatan guna kepentingan kepastian hukum di dalam masyarakat, administrasi pernikahan ini diatur dalam Undang-undang Nomor 1 tahun 1974 tentang pencatatan pernikahan.

Pencatatan pernikahan merupakan upaya untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari ikatan perkawinan. Realisasi pencatatan itu, melahirkan Akta Nikah yang masing-masing dimiliki oleh istri dan suami salinanya. Akta tersebut, dapat digunakan oleh masing-masing pihak bila ada yang merasa dirugikan dari adanya ikatan pernikahan itu untuk mendapatkan haknya.

Kantor Urusan Agama merupakan lembaga pemerintah yang berada di bawah naungan Departemen Agama. Tugas dan wewenang Kantor Urusan Agama adalah melaksanakan tugas kantor Departemen Agama kota dan kabupaten yang di bidang urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan. Kantor Urusan Agama Untuk meningkatkan kinerja, pelayanan dan bimbingan masyarakat islam perlu dilakukan penataan organisasi dan tata kerja yang baik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Dasar hukum pentingnya pencatatan pernikahan adalah terdapat di Undang-undang No I tahun 1974 Tentang Perkawinan Pasal 2 Ayat 2 menyatakan "*Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.*", dari ini kita dapat menyimpulkan bahwa sudah sepatutnya setiap perkawinan itu dicatat dengan undang-undang yang berlaku, dan juga terdapat pada PP Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan Bab II Pasal 2 Ayat 1: "Pencatatan Perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinannya menurut Agama Islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat sebagaimana dimaksud dalam UU Nomor 32 tahun 1954 tentang Pencatat Nikah, Talak, dan Rujuk." Pasal ini memberitahukan legalisasi bahwa supaya nikah, talak, dan rujuk menurut agama Islam supaya dicatat agar mendapat kepastian hukum. Dalam Negara yang teratur segala hak-hak yang bersangkutan pada dengan kependudukan harus dicatat, sebagai kelahiran, pernikahan, kematian, dan sebagainya lagi pada perkawinan perlu di catat ini untuk menjaga jangan sampai ada kekecauan.

Untuk biaya pernikahan di KUA berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2004, Yakni, tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama (Depag), bahwa menikah di KUA tidak



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipungut biaya. Namun, ketentuan ini hanya berlaku pada saat jam kerja Kantor Urusan Agama, jika di luar itu dikenakan biaya sebesar Rp600.000.

Bagi ummat Islam, tersedia prosedur hukum untuk mengesahkan perkawinan yang belum tercatat tersebut, yaitu dengan pengajuan Itsbat Nikah ke Pengadilan Agama. Ketentuan ini terdapat dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No.1 Tahun 1991 atau lebih dikenal dengan Kompilasi Hukum Islam Pasal 7.

Kantor Urusan Agama sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama tersebut terutama pada pengurusan pencatatan pernikahan sampai Penerimaan Buku Nikah. Masih adanya Calon Pengantin yang terkadang mengalami keterlambatan mendapatkan Buku Nikah yang seharusnya diberi setelah Akad Nikah,

Permasalahan lain, yaitu kurangnya sosialisasi tentang cara pengurusan pencatatan pernikahan sehingga banyak masyarakat yang kurang paham tentang pengurusan pencatatan pernikahan, banyak masyarakat yang tidak tahu persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pencatatan pernikahan tersebut, banyak masyarakat yang mendaftarkan pernikahannya kurang dari 10 hari masa kerja sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam pengurusan pencatatan pernikahan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Begitu Juga Sosialisasi Mengenai Program Kemenag baru yaitu bisa mendaftarkan Pernikahan secara Online melalui SIMKAH Web, hal ini tentu saja akan membuat Calon Pengantin lebih mudah dan praktis tapi sayangnya masih banyak masyarakat yang belum tahu hal ini, tentu saja ini masalah kurangnya sosialisasi yang di lakukan pihak KUA.

Berikut saya akan memaparkan jumlah catatan pernikahan dari tahun 2016 sampai 2019 di KUA Bukit Raya :

**Tabel 1.1 Jumlah Pasangan Menikah Tahun 2016-2019**

No	Tahun	Jumlah
1	2017	670
2	2018	726
3	2019	750

Sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya tahun 2017-2019

Adapun jumlah pasangan pengantin yang telat diberi buku nikah karena beberapa hal dari tahun 2017-2018 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2 Jumlah Pasangan Menikah Yang Telat Diberi Buku Nikah Setelah Akad Tahun 2017-2018**

No	Tahun	Jumlah Pasangan Menikah	Jumlah Pasangan Menikah Yang Telat Diberi Buku Nikah
1	2018	726	7
2	2019	750	8

Sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya tahun 2017-2018

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari data yang saya tampilkan diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa jumlah pasangan yang ingin menikah tiap tahunnya bertambah, dan akan sangat bagus apabila pelayanan pencatatan pernikahan di KUA Bukit Raya juga meningkat bagus di mata masyarakat, akan lebih bagusnya apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan UU atau Peraturan Pemerintah yang sudah ditetapkan terlebih lagi masalah pembagian buku nikah yang masih ada dalam beberapa kasus yang telat diberikan karena beberapa hal. Berdasarkan uraian masalah di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru”?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Di harapkan agar dapat menjadi bahan informasi bagi seluruh elemen masyarakat bahwa begitu pentingnya pencatatan perkawinan itu bagi orang yang akan melangsungkan pernikahan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk memberikan motivasi sekaligus untuk mewujudkan suatu karya ilmiah yang dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya, oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru”

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian batasan penelitian, dan sistematika penulisan

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan Skripsi serta literature review yang berhubungan dengan penelitian

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian tentang Desain Penelitian, Operasional Variabel, dan pengukuran, populasi dan sampel penelitian, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data yang digunakan

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Bab ini penulis akan mengemukakan Gambaran Umum tentang daerah atau tempat penelitian, Karakteristik Wilayah, Keadaan Demografi, dan Tugasnya.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

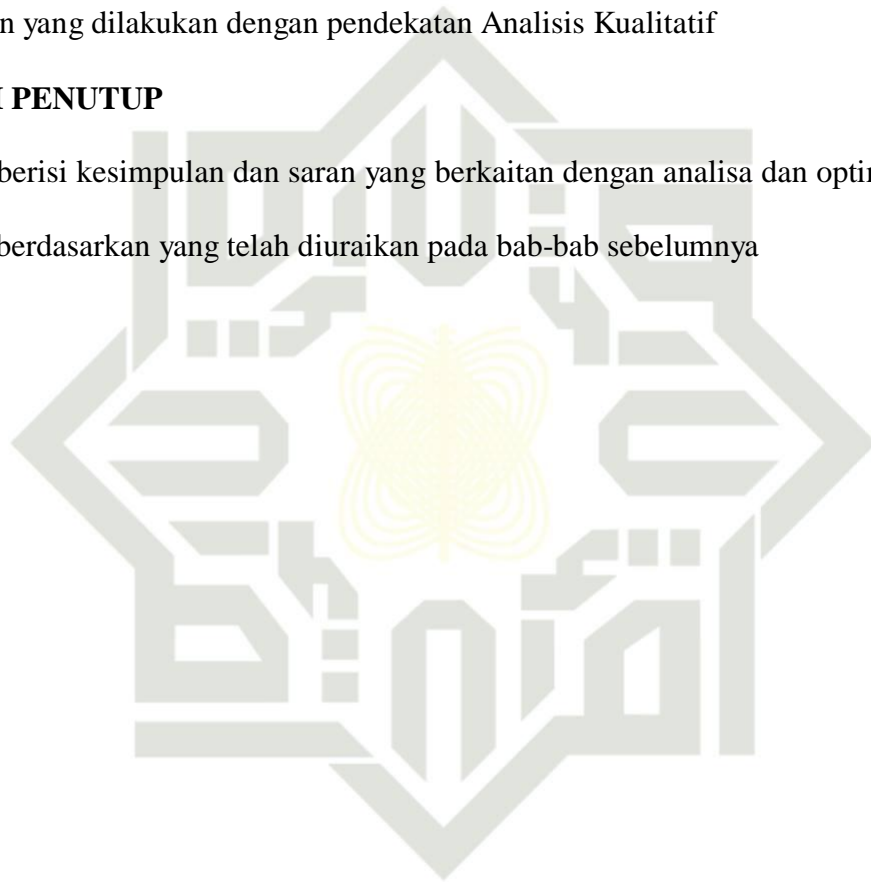
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang hasil penelitian yang meliputi Karakteristik Responden yang menjadi sampel penelitian, Distribusi Data, dan Pembahasan Hasil Penelitian yang dilakukan dengan pendekatan Analisis Kualitatif

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi system berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Konsep Kualitas Pelayanan**

Feigenbaum dalam Nasution (2015:2) menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full costumer satisfacyion). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Gasperz dalam Sinambela (2017: 6-7), mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk; kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2016: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Sedarmayanti (2010: 243), Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara, dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah aktivitas yang dilakukan dalam pemberian jasa atau layanan yang mampu memberikan kepuasan akan kebutuhan masyarakat.

Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan (Tjiptono,2004:2).

Garvin dan Davis (Nasution,2004:41), menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (intangible) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya (Jasfar,2005:47).

Zeithamal dan Bitner (Arif,2007:120), mengemukakan arti kualitas jasa atau pelayanan merupakan penyampaian jasa yang baik atau sangat baik, jika dibanding dengan ekspektasi pelanggan.

Wyckof (Arief,2007:118), mengungkapkan bahwa pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Sedangkan menurut Parasuraman (Arief,2007:118), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan

Nasution dalam Rusydi (2017:39) “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Kualitas pelayanan dalam pengertian tersebut menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari yang lebih baik lagi”.

Parasuraman dalam Sudarso (2016:57) kualitas pelayanan merupakan penilaian atas sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan.

Royne dalam Rusydi (2017:39) “kualitas pelayanan menjadi komponen



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru, oleh karena itu persaingan akan sangat di pengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu di bandingkan pesaingnya”.

Tjiptono dalam Sudarso (2016:57) kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

Menurut Olsen dan Wickoff (1978) dalam Yamit (2010) jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun inplisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan.

Olsen dan Wickoff juga memasukkan atribut yang dapat di raba (tangible) dan yang tidak dapat di raba (intangible).

Menurut Loina (2001:138) sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan seta publik yang lainnya yang berkepentingan.

Di dalam bukunya yaitu manajemen pelayanan umum di indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 1992 : 16)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Goeth dan Davis dalam Tjiptono (2012:51), “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Lupiyoadi (2014:63) bahwa: Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Menurut Kotler dalam Laksana (2008:120), “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Abidin (2010, hal : 71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan

Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016:284) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

1. Berwujud (Tangible), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
2. Empati (Empathy), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.
3. Cepat tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesiapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesiapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.

4. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.
5. Kepastian (Assurance), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

## **2.2 Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan**

Menurut Ratminto dan Winarsih (2016:19-20) untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, yaitu: a) Transparansi, b) Akuntabilitas, c)



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kondisional, d) Partisipatif, e) Kesamaan Hak, f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah: a) Kesedehanaan, b) Kejelasan, c) Kepastian waktu, d) Akurasi, e) Keamanan, f) Tanggungjawab, g) Kelengkapan sarana dan prasarana, h) Kemudahan akses, i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, j) Kenyamanan.

Menurut Mukarrom dan Laksana (2015:85), standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi/penerima pelayanan sekurang-kurangnya meliputi hal-hal seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

### 2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, dkk dalam Hadriansyah (2011: 47), lima dimensi tersebut dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

- a) *Tangible*, terdiri atas fasilitas dan peralatan
- b) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijaga, bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i) *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus bersedia untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

## 2.4 Konsep Pencatatan Nikah

Ali (2006:26) mengemukakan bahwa pencatatan perkawinan adalah suatu yang dilakukan oleh pejabat Negara terhadap peristiwa perkawinan dalam hal ini pegawai pencatat nikah yang melangsungkan pencatatan ketika akan melangsungkan suatu akad perkawinan antara calon suami dan isteri.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kharlie (2013: 188) mengemukakan bahwa pencatatan perkawinan (nikah) akan menjadi salah satu upaya meningkatkan ketertiban dan kenyamanan setiap individu dalam melakukan hubungan hukum, sehingga secara islami tujuan perkawinan akan terwujud pula, dimana islam kali pertama datang menghancurkan semua bentuk perkawinan yang mengarah kepada spesies manusia dari beberapa pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pencatatan nikah adalah suatu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan ketertiban hukum setiap individu dalam peristiwa nikah

Proses pencatatan nikah meliputi pemberitahuan kehendak nikah, pemeriksaan nikah, pengumuman kehendak nikah, akad nikah dan pencatatannya.

- a) Pemberitahuan Kehendak Nikah Dalam pasal 3 PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan ditetapkan, bahwa setiap orang yang akan melangsungkan perkawinan memberitahukan kehendaknya kepada pegawai pencatat di tempat perkawinan akan dilangsungkan. Pemberitahuan tersebut dalam pasal 3 ayat (2) PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan ditentukan paling lambat 10 hari kerja sebelum perkawinan dilangsungkan. Namun, ada pengecualiannya terhadap jangka waktu tersebut karena satu alasan yang penting diberikan oleh camat (atas nama) Bupati Kepala Daerah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Pemeriksaan Nikah Setelah adanya pemberitahuan akan adanya perkawinan, prosedur selanjutnya diadakan pemeriksaan yang dilakukan pegawai pencatat nikah. Sesuai pasal 6 ayat (1) PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan pegawai pencatat meneliti apakah syarat-syarat perkawinan telah dipenuhi dan apakah tidak terdapat halangan baik menurut hukum munakahat ataupun menurut perundang-undangan yang berlaku. Syarat-syarat perkawinan seperti yang telah diuraikan di atas mengenai persetujuan calon mempelai, umur, izin orang tua dan seterusnya, inilah yang pertama kali diperiksa pejabat tersebut.
- c) Pengumuman Kehendak Nikah, Setelah dipenuhi tata cara dan syarat-syarat pemberitahuan serta tidak ada halangan perkawinan, maka tahap berikutnya adalah pegawai pencatat perkawinan menyelenggarakan pengumuman. Berdasarkan pasal 8 PP No. 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan pengumuman tentang adanya kehendak melangsungkan perkawinan. Pegawai pencatat menempelkan surat pengumuman dalam bentuk yang telah ditetapkan pada kantor-kantor pencatatan perkawinan yang daerah hukumnya meliputi wilayah tempat dilangsungkannya perkawinan dan tempat kediaman masing-masing calon mempelai. Pengumuman yang ditandatangani oleh pegawai pencatat selain membuat hal ihwal



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang akan melangsungkan perkawinan juga memuatkan dan di mana perkawinan itu akan dilangsungkan.

- d) Akad Nikah dan Pencatatanya Akad nikah dilangsungkan di bawah pengawasan dihadapan PPN (Pegawai Pencatat Nikah). Setelah akad nikah dilangsungkan, pernikahan tersebut dicatat dalam akta nikah. Jika nikah dilangsungkan diluar balai nikah, pernikahan tersebut dicatat pada halaman 4 model NB dan ditanda tangani oleh suami, isteri, wali nikah dan saksi-saksi serta Pegawai Pencatat Nikah yang mengawasinya. Kemudian segera dicatat dalam akta nikah dan ditandatangani hanya oleh Pegawai Pencatat Nikah atau wakil Pegawai Pencatat Nikah

## 2.5 Pernikahan Menurut Undang-Undang No 1 Tahun 1974

Perkawinan ialah ikatan lahir bathin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha esa.

Berdasarkan pengertian perkawinan itu terdapat rumusan yang berbeda. Namun seluruhnya sependapat, yakni : nikah itu merupakan suatu perjanjian yang suci antara seorang laki-laki dengan seorang wanita untuk membangun rumah tangga yang bahagia dan kekal

Syarat-Syarat Perkawinan :

- 1) Perkawinan harus didasarkan atas persetujuan kedua calon mempelai.
- 2) Untuk melangsungkan perkawinan seorang yang belum mencapai umur 21 (duapuluh satu) tahun harus mendapat izin kedua orang tua.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Dalam hal salah seorang dari kedua orang tua telah meninggal dunia atau dalam keadaan tidak mampu menyatakan kehendaknya, maka izin dimaksud ayat (2) pasal ini cukup diperoleh dari orang tua yang masih hidup atau dari orang tua yang mampu menyatakan kehendaknya.
- 4) Dalam hal kedua orang tua telah meninggal dunia atau dalam keadaan tidak mampu untuk menyatakan kehendaknya, maka izin diperoleh dari wali, orang yang memelihara atau keluarga yang mempunyai hubungan darah dalam garis keturunan lurus keatas selama mereka masih hidup dan dalam keadaan dapat menyatakan kehendaknya.
- 5) Dalam hal ada perbedaan pendapat antara orang-orang yang disebut dalam ayat (2), (3) dan (4) pasal ini, atau salah seorang atau lebih diantara mereka tidak menyatakan pendapatnya, maka Pengadilan dalam daerah hukum tempat tinggal orang yang akan melangsungkan perkawinan atas permintaan orang tersebut dapat memberikan izin setelah lebih dahulu mendengar orang-orang tersebut dalam ayat (2), (3) dan (4) pasal ini.
- 6) Ketentuan tersebut ayat (1) sampai dengan ayat (5) pasal ini berlaku sepanjang hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu dari yang bersangkutan tidak menentukan lain.

## **2.6 Pernikahan dalam Perspektif Fiqih**

### **2.6.1 Pengertian Pernikahan menurut 4 mazhab**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dijabarkan Soemiyati (1998:8) Ulama Hanafiyah mengartikan pernikahan sebagai suatu akad yang membuat pernikahan menjadikan seorang laki-laki dapat memiliki dan menggunakan perempuan termasuk seluruh anggota badannya untuk mendapatkan sebuah kepuasan atau kenikmatan.

Ulama Syafi'iyah menyebutkan bahwa pernikahan adalah suatu akad dengan menggunakan lafal dan berdampak akibat kepemilikan seks yang memiliki arti pernikahan menyebabkan pasangan mendapatkan kesenangan

Ulama Malikiyah menyebutkan bahwa pernikahan adalah suatu akad atau perjanjian yang dilakukan untuk mendapatkan kepuasan tanpa adanya harga yang dibayar.

Ulama Hanabilah menyebutkan bahwa pernikahan adalah akad dengan menggunakan lafal yang mana pernikahan membuat laki-laki dan perempuan dapat memiliki kepuasan satu sama lain.

**2.6.2 Hukum Pernikahan :**

- a) Wajib, jika orang tersebut memiliki kemampuan untuk menikah dan jika tidak menikah ia bias tergilincir perbuatan zina
- b) Sunnah, berlaku bagi seseorang yang memiliki kemampuan untuk menikah namun jika tidak menikah ia tidak akan tergelincir perbuatan zina

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Makruh, jika ia memiliki kemampuan untuk menikah dan mampu menahan diri dari zina tapi ia memiliki keinginan yang kuat untuk menikah
- d) Mubah, jika seseorang hanya menikah meskipun ia memiliki kemampuan untuk menikah dan mampu menghindarkan diri dari zina, ia hanya menikah untuk kesenangan semata
- f) Haram, jika seseorang tidak memiliki kemampuan untuk menikah dan dikhawatirkan jika menikah ia akan menelantarkan istrinya atau tidak dapat memenuhi kewajiban suami terhadap istri dan sebaliknya istri tidak dapat memenuhi kewajiban istri terhadap suaminya. Pernikahan juga haram hukumnya apabila menikahi mahram atau pernikahan sedarah.

#### 2.6.3 Rukun Pernikahan

Rukun pernikahan adalah sesuatu yang harus ada dalam pelaksanaan pernikahan, mencakup :

1. Calon mempelai laki-laki dan perempuan
2. Wali dari pihak mempelai perempuan
3. Dua orang saksi
4. Ijab kabul yang sigat nikah yang diucapkan oleh wali pihak perempuan dan dijawab oleh calon mempelai laki-laki

#### 2.7 Tujuan Pernikahan dalam Islam



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Wahyu Wibisana ( 2016:191) Tujuan perkawinan dalam Islam adalah untuk memenuhi tuntutan hajat dan tabiaat kemanusiaan, berhubungan antara laki-laki dan perempuan secara sah dalam rangka mewujudkan suatu keluarga yang bahagia dengan dasar cinta kasih untuk memperoleh keturunan yang sah dalam masyarakat di sekitarnya, dengan mengikuti ketentuan-ketentuan yang di atur oleh syaria"at. Selain itu juga tujuan perkawinan menurut agam islam ialah untuk memenuhi petunjuk islam dalam rangka mendirikan keluarga yang harmonis, sejahtera dan bahagia.

Dalam Kompulasi Hukum Islam di Indonesia pasal 3 juga di tegaskan tentang tujuan perkawinan, yaitu untuk mewujudkan kehidupan rumah tangga yang sakinah, mawaddah, dan warahmah. Dengan demikian, maka dapatlah di pahami, bahwa tujuan perkawinan adalah untuk membentuk kehidupan rumah tangga bahagia kekal abadi.

Dalam penjelasan undang-undang No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan, tujuan perkawinan adalah membentuk keluarga yang bahagia dan kekal. Untuk itu suami istri perlu saling membantu dan melengkapi, agar masing-masing mengembangkan kepribadiannya membantu dan mencapai kesejahteraan spiritual dan material.

Selanjutnya jika di tinjau dari sudut psikologis, maka perkawinan dapat menimbulkan ketentraman batin (sakinah), kecintaan (mawaddah), dan kasih

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memunculkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sayang (rahmat). Lebih dari itu, munculnya generasi baru menjadi dambaan bagi suami istri. Merananya hati yang mendambakan anak itu di lukiskan dalam doa yang tersebut dalam firman Allah swt. Dalam Qs. Al-Furqan (25): 74 :

امام! هبؤنم لل اذعج او هبعأ قزى اننا نردو انج اوسأ هم اذ به انبر نولوؤي هبذلاو

Artinya : „Dan orang-orang yang berkata: “Ya Tuhan kami, anugerahkanlah kepada kami isteri-isteri kami dan keturunan kami sebagai penyenang hati (kami), dan jadikanlah kami imam bagi orang-orang yang bertakwa”

Manusia diciptakan Allah mempunyai naluri manusiawi yang perlu mendapat pemenuhan. Manusia diciptakan dengan segala aktifitas hidupnya, antara lain keperluan biologisnya. Allah mengatur hidup manusia termasuk dalam penyaluran biologisnya dengan aturan perkawinan.

Dapat dipahami bahwa dengan perkawinan tercapailah rasa kasih sayang antara yang satu dengan yang lain. Bahwa tujuan perkawinan supaya suami istri tinggal di rumah dengan damai serta cinta mencintai antara satu dengan yang lain. Sebagai kelanjutan bahwa tujuan perkawinan tidak lain mengikuti perintah Allah, memperoleh keturunan yang sah, serta mendirikan rumahtangga yang harmonis, bahagia dan sejahtera.

## 2.8 Penelitian Terdahulu

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam bab ini, peneliti akan memaparkan beberapa kajian terdahulu atau penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Adapun tujuan dari pemaparan kajian terdahulu ini adalah untuk menentukan posisi penelitian serta menjelaskan perbedaannya. Selain itu penelitian yang peneliti lakukan ini benar-benar dilakukan secara orisinil. Adapun penelitian terdahulu yang peneliti maksud adalah:

Penelitian yang pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh saudari Nurfadillah Fajri Hurriyah mahasiswi Universitas Negeri Makassar pada tahun 2018 dengan judul *“Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar”*. Penelitian yang dilakukan oleh saudari Nurfadillah ini berfokus pada kualitas pelayanan pencatatan nikah di KUA kecamatan Galesong, kurangnya pelayanan yang diberikan KUA kepada masyarakat dan kurangnya sosialisasi pihak KUA kepada masyarakat tergambar jelas di penelitian ini.

Penelitian yang kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh saudari Nurun Ala Nur Alifa mahasiswi Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2015 dengan judul *“Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukolilo Kota Pekanbaru”*. Penelitian yang dilakukan oleh saudari Nurun ini berkesimpulan kualitas pelayanan pencatatan nikah nikah dapat dilihat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari indikator prosedur pelayanan sudah sesuai standar atau belum seperti masalah waktu, biaya, dan etika pelayanan.

Penelitian yang ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh saudara Robbi Arini mahasiswa Universitas Jember pada tahun 2016 dengan judul *“Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pesanggaran Kabupaten Banyuwangi”*. Penelitian yang dilakukan oleh saudara Robbi ini berkesimpulan kualitas pelayanan pencatatan nikah nikah dapat dilihat dari indikator prosedur pelayanan sudah sesuai standar atau belum seperti masalah waktu, biaya, dan etika pelayanan.

Penelitian yang keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh saudara Tolkah mahasiswa IAIN Walisongo pada tahun 2014 dengan judul *“Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Kantor Urusan Agama (KUA) dan Biaya Pencatatan Nikah di Kabupaten Kudus”*. Penelitian ini mengambil sample besar yaitu ber skala Kabupaten , peneliti ingin mengetahui sejauh mana kinerja Pelayanan KUA yang ada di Kabupaten Kudus.

Penelitian yang kelima adalah Penelitian yang dilakukan oleh saudara Megita Amelia Maulana mahasiswi Universitas Lampung pada tahun 2018 dengan judul *“Evaluasi Kinerja Pelayanan Pencatatan Pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu”*. Penelitian yang dilakukan oleh saudara Megita ini berkesimpulan kualitas pelayanan pencatatan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nikah nikah dapat dilihat dari indikator prosedur pelayanan sudah sesuai standar atau belum seperti masalah waktu, biaya, dan etika pelayanan.

Penelitian yang keenam adalah Penelitian yang dilakukan oleh saudara Ayu Satri mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang pada tahun 2018 dengan judul *“Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Kota Palembang”*. Penelitian yang dilakukan oleh saudara Megita ini berkesimpulan kualitas pelayanan pencatatan nikah nikah dapat dilihat dari indikator prosedur pelayanan sudah sesuai standar atau belum seperti masalah waktu, biaya, dan etika pelayanan.

Penelitian yang ketujuh adalah Penelitian yang dilakukan oleh saudara Hikmah Hijriani mahasiswa Universitas Mulawarman pada tahun 2015 dengan judul *“Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara”*. Penelitian yang dilakukan oleh saudara Himah ini berkesimpulan kualitas pelayanan pencatatan nikah nikah dapat dilihat dari indikator prosedur pelayanan sudah sesuai standar atau belum seperti masalah waktu, biaya, dan etika pelayanan.

Penelitian yang kedelapan adalah Penelitian yang dilakukan oleh saudara Lailina Jamilah mahasiswa Universitas Islam Malang pada tahun 2019 dengan judul *“Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkawinan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru Kota Malang”*.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian yang dilakukan oleh saudari Lailina ini berkesimpulan kualitas pelayanan pencatatan nikah nikah dapat dilihat dari indikator prosedur pelayanan sudah sesuai standar atau belum seperti masalah waktu, biaya, dan etika pelayanan.

Penelitian yang kesembilan adalah Penelitian yang dilakukan oleh saudara Ahmad Yusron Mahasiwa IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada tahun 2011 dengan judul *“Prosedur Pencatatan Perkawinan Menurut Undang-Undang No.1 Tahun 1974 jo. Peraturan Menteri Agama No.11 Tahun 2007 pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Plered Kabupaten Cirebon”*. Penelitian kali ini lebih berfokus kepada Pelayanan yang dilakukan para Pegawai KUA apakah sudah sesuai UU yang berlaku apa belum, jika para pegawai sudah berhasil mengimplemetasi UU yang sudah dibuat maka diyakini kepuasan masyarakat akan pelayanan publik yang bagus akan terwujud.

Penelitian yang kesepuluh adalah penelitian yang dilakukan oleh saudari Rezky Putri Utami mahasiswi Universitas Pembangunan Nasional „Veteran“ Jawa Timur pada tahun 2012 dengan judul *“Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah di KUA Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo”*. Penelitian yang dilakukan oleh saudari Rezky banyaik berfokus tentang kurangnya pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Buduran sehingga

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kurangnya minat masyarakat untuk menikah di balai nikah di KUA, ini juga salah satu menjadi fokus tentang pentingnya pelayanan publik.

## 2.9 Definisi Konsep

Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Kualitas pelayanan dalam pengertian tersebut menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari yang lebih baik lagi”.

Pencatatan perkawinan adalah suatu yang dilakukan oleh pejabat Negara terhadap peristiwa perkawinan dalam hal ini pegawai pencatat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nikah yang melangsungkan pencatatan ketika akan melangsungkan suatu akad perkawinan antara calon suami dan isteri.

Pernikahan Menurut Undang-Undang No 1 Tahun 1974 ialah ikatan lahir bathin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha esa.

Kantor Urusan Agama menurut PMA No.11 tahun 2007 pasal 1 ayat 1 ialah Instansi Departemen Agama yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan Agama Islam untuk wilayah kecamatan.

## 2.10 Konsep Operasional

Menurut Sudjarwo dan Basrowi (2008:35) Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Dengan melihat definisi operasional suatu penelitian, maka seorang peneliti akan dapat mengetahui suatu variabel yang akan diteliti. Konsep Operasional yang Peneliti paparkan mengambil dari Teori Ahli Zeithaml dan Bitner mengenai Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya adalah berbentuk sebagai tabel berikut :



Tabel 2.2 Definisi Konsep Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah	1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	a. fasilitas fisik untuk memunjang pelayanan KUA Bukit Raya
	2. <i>Reliable</i> (Kemampuan)	a. kemampuan unit pelayanan KUA Bukit Raya dalam menciptakan pelayanan yang dinjajikan dengan tepat b. kemampuan KUA Bukit Raya memberikan ide ide dan gagasan demi terwujudnya pelayanan public yang baik
	3. <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	a. kemauan Pegawai KUA Bukit Raya untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan b. kemampuan KUA Bukit Raya untuk cepat memahami apa yang diinginkan konsumen
	4. <i>Competence</i> (Kompetensi)	a. Pegawai KUA Bukit Raya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan b. KUA Bukit Raya cepat memahami dengan teknologi yang berkembang c. Pegawai KUA Bukit Raya bisa bersaing dengan rekan dalam mewujudkan pelayanan public yang baik
	5. <i>Courtesy</i> (Kesopanan)	a. Semua Unit KUA Bukit Raya memiliki sikap/perilaku yang baik kepada masyarakat b. Pegawai KUA Bukit Raya mau melakukan kontak pribadi kepada Masyarakat
	6. <i>Credibility</i> (Kredibilitas)	a. KUA Bukit Raya harus memiliki sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat b. KUA Bukit Raya harus menyampaikan apa yang terjadi atau realita kepada konsumen c. KUA Bukit Raya harus bisa bertanggung

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumarkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		jawab atas apa yang diperbuat kepada konsumen
	7. <i>Secutiry</i> (Keamanan)	a. KUA Bukit Raya harus mampu memberikan jasa pelayanan dijamin bebas dari berbagai bahaya dan risiko b. KUA Bukit Raya harus berhasil membuat konsumen merasa aman dan nyaman
	8. <i>Access</i> (Akses)	a. KUA Bukit Raya harus mampu memberikan kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan b. terdapat kemudahan untuk konsumen mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan dari KUA Bukit Raya
	9. <i>Communicaton</i> (Komunikasi)	a. KUA Bukit Raya memiliki kemauan untuk mendengarkan suara dan aspirasi Masyarakat b. KUA Bukit Raya harus memiliki kesedian untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
	10. <i>Undestanding the customer</i> (Kemampuan memahami pelanggan)	a. KUA Bukit Raya melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

Sumber : Teori Ahli Zeithaml dan Bitner

### 2.11 Kerangka Pemikiran

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

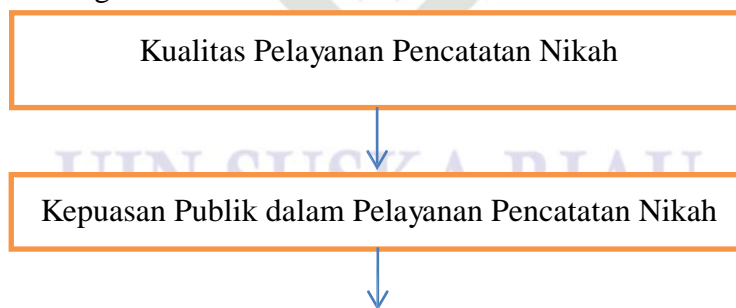
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska

sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu tujuan pencatatan nikah adalah melindungi institusi pernikahan yang dilakukan oleh umat islam dengan memberikan kepastian hukum terhadap pernikahan tersebut. Kepastian hukum dari pernikahan muncul karena pencatatan nikah dilakukan oleh pejabat umum dalam proses pernikahan umat islam, yaitu Pegawai Pencatat Nikah yang melakukan pengawasan langsung terhadap pelaksanaan pernikahan.

Kerangka konsep ini menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya, pada penelitian ini digunakan indikator pelayanan yaitu :

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



- 1) *Tangible* (Bukti Fisik),
- 2) *Reliable* (Kemampuan),
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap),
- 4) *Competence* (Kompetensi),
- 5) *Courtesy* (Kesopanan),
- 6) *Credibility* (Kredibilitas),
- 7) *Security* (Keamanan),
- 8) *Access* (Akses),
- 9) *Communication* (Komunikasi) dan
- 10) *Understanding The Customer* (Kemampuan Memahami Pelanggan)

Sumber : 1. Teori Ahli Zeithaml dan Bitner

2. Peraturan Menteri Agama No. 11 Tahun 2007 tentang pencatatan Nikah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah dengan mencari data suatu masalah, diperlukan suatu metode yang bersifat ilmiah yaitu metode penelitian yang sesuai dengan yang akan diteliti. Suatu metode merumuskan cara kerja atau tata kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran ilmu pengetahuan yang bersangkutan. Jadi suatu metode dipilih berdasarkan dan mempertimbangkan keserasian dengan obyeknya serta metode yang digunakan sejalan dengan tujuan, sasaran, variabel, dan masalah yang hendak diteliti. Sedangkan metode penelitian menguraikan secara teknik apa yang digunakan dalam penelitiannya.

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya yang beralamat di Jl. Air Dingin Ujung, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau. Penelitian ini dimulai dari pengajuan sudut pada bulan tertentu, kemudian selanjutnya penulisan proposal yang dilakukan pada bulan Agustus hingga Oktober hingga dianggap layak untuk diseminarkan.

#### **3.2 Jenis Penelitian dan Sumber Data**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskripsi dengan pendekatan kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat dan lain sebagainya serta didasarkan atas hasil observasi dan wawancara mendalam yang peneliti lakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan di lapangan dan dihubungkan dengan konsep operasional dan peraturan yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti.

### 3.2.1 Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan dari narasumber yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer yang diperoleh Penulis berasal dari Kepala KUA Bukit Raya, Penghulu KUA Bukit Raya, Petugas Administrasi KUA Bukit Raya, Pengolah data KUA Bukit Raya dan Calon Pengantin yang mendaftarkan pernikahannya di KUA Bukit Raya.

### 3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan pelengkap atau penunjang data primer dikumpulkan dari data yang sesuai. Data sekunder ini Peneliti mengambil dokumentasi berupa foto-foto sedang wawancara bersama Pegawai KUA Bukit Raya, Foto Penghulu KUA Bukit Raya sedang melayani Calon Pengantin, dan Foto Arsip di KUA Bukit Raya sebagai bukti penelitiann ini benar dilakukan.

## 3.3 Informan Penelitian

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informan adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada peneliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling dimana peneliti memilih key informan dan informan yang peneliti anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian. Sebagai key informan yang paling mengetahui bagaimana kondisi keseluruhan dari pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Adapun yang menjadi informan yang akan memberikan keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 3.1 Key Informan Peneliti

No	Nama	Jabatan
1	H. SYAHRIMAN, S.Ag, MH	KEPALA KUA
2	MOHD. NASIR,SHI,MH	PENGHULU MUDA
3	BARUSMAN, S.AP	PENGOLAH DATA
4	ERJUMIATI	PENGADMINISTRASI
5	M. TARMIZI & WINDI	CALON PENGANTIN
5	SYAIFUL & RITA	CALON PENGANTIN

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan di KUA Bukit Raya 2020

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang direncanakan untuk lapangan adalah sebagai berikut :

#### 3.4.1 Observasi dan Wawancara

Observasi atau pengamatan merupakan aktiivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis (Idrus, 2009:101). Pengamatan dalam penelitian ini dilakukan Peneliti dengan melihat Kondisi Fasilitas Fisik

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang ada di KUA Bukit Raya serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu (Mulyana, 2006:180). Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung merupakan suatu bentuk komunikasi atau percakapan untuk memperoleh informasi. Peneliti akan secara langsung melakukan wawancara dengan pemberi informasi yaitu orang yang dianggap paham dan mengetahui masalah yang akan diteliti dengan menggunakan daftar pertanyaan diantaranya yaitu Kepala KUA Bukit Raya, Penghulu KUA Bukit Raya, Petugas Administrasi KUA Bukit Raya, Pengolah data KUA Bukit Raya dan Calon Pengantin yang mendaftarkan pernikahannya di KUA Bukit Raya.

#### 3.4.2 Studi Dokumentasi

Menurut Arikunto (2007:231) dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, arsip, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.

### 3.5 Metode Analisis Data

Analisis merupakan proses untuk mengelompokkan pengurutan data kedalam ketentuan-ketentuan yang ada untuk memperoleh hasil sesuai dengan data yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ada. Dan dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa kualitatif deksriptif data yang dikemukakan oleh sugiono (2005:60). Berikut ini adalah beberapa tahapan yang dipakai untuk menganalisa data :

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Data yang sudah direduksi dapat memberikan gambaran yang tepat, dan dapat membantu peneliti dalam pengumpulan data. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi akan difokuskan pada pelaksanaan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya.

b. Penyajian data

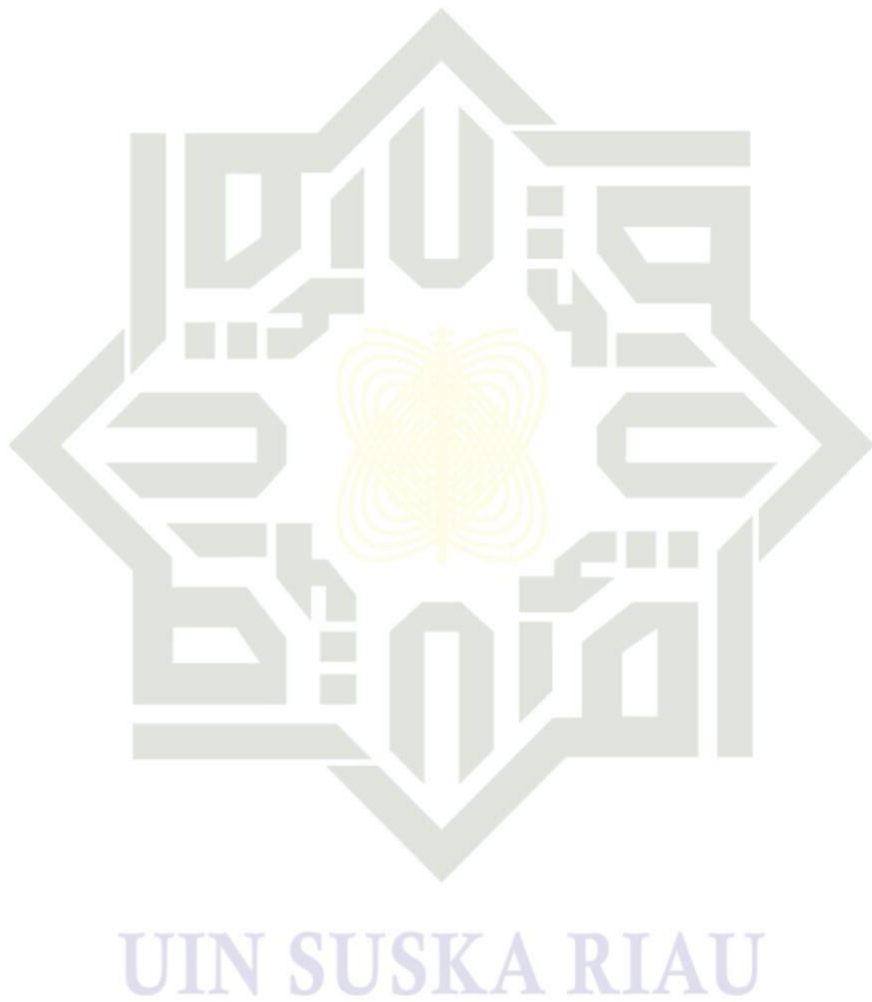
Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat deskriptif. Informasi yang didapat dilapangan disajikan kedalam teks dengan sebaik mungkin, tanpa adanya penambahan yang tidak disesuaikan dengan fakta yang ada. Hal tersebut bertujuan untuk dapat menyajikan data yang telah direduksi dengan tepat dan benar keadaan yang sebenarnya dilapangan.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Setelah semua data berkenaan dengan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya. maka ditarik kesimpulan yang bersifat sempurna. Data yang diperoleh juga dapat dikembangkan dengan mengacu pada kerangka pemikiran dan teori-teori yang pendukung yang



relevan dengan penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian ini.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Letak Geografis Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya

Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya secara geografis merupakan daerah yang terletak pada ketinggian 0,16 M dan mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut:

- 1) Batas sebelah Utara : Polsek Bukit Raya
- 2) Batas sebelah Timur : Universitas Islam Riau
- 3) Batas sebelah Selatan : Kecamatan Marpoyan Damai
- 4) Batas sebelah Barat : Hotel Labersa Pekanbaru

#### 4.2 Sejarah dan Gambaran Lokasi

Sebelum berdirinya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukit Raya telah ada suatu lembaga yang khusus mengatasi masalah pernikahan dan persoalan agama lainnya di kecamatan ini. Lembaga tersebut bernama Majelis Agama Negeri yang berdiri pada tahun 1950-an. Dengan terbitnya Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, maka Kantor Urusan Agama (KUA) yang berkedudukan di wilayah Kecamatan dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota yang tugas pokoknya

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya telah berdiri semenjak tahun 1987 dan berkantor di Jl. Air Dingin Ujung, Simpang Tiga, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya terdiri dari beberapa Kelurahan, Yaitu :

1. Kelurahan/Desa Tangkerang Labuai
2. Kelurahan/Desa Dirgantara
3. Kelurahan/Desa Simpang Tiga
4. Kelurahan/Desa Tebingtinggi
5. Kelurahan/Desa Tangkerang Selatan
6. Kelurahan/Desa Tangkerang Utara

keberadaan Kantor Urusan Agama pada wilayah Kecamatan Kecamatan Bukit Raya adalah sebagai mitra kerja dari instansi-instansi pemerintah yang terkait pada tingkat kecamatan dan bersama-sama dalam melaksanakan tugas pemerintahan, khususnya di bidang Bimbingan Masyarakat Islam (BIMAS).

#### **4.3 Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya**

Sebagai lembaga instansi pemerintah dan bersifat vertikal (non otonomi) untuk melaksanakan tugas-tugasnya, maka Kantor Urusan Agama

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kecamatan Bukit Raya mempunyai Visi dan Misi serta tugas dan fungsi sebagai berikut:

Visi KUA Bukit Raya adalah Terbentuknya Masyarakat Yang Islami, Berakhlakul Karimah dan Tercapainya Layanan Prima.

Sedangkan Misi KUA Bukit Raya, Yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi nikah dan rujuk;
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan, bimbingan dan pengembangan BP4 dan keluarga sakinah;
- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan informasi tentang haji dan umrah;
- 4) Meningkatkan pelayanan teknis dan administrasi kemesjidan;
- 5) Meningkatkan kualitas pelayanan, bimbingan dan pemberdayaan zakat, infak dan sadaqah;
- 6) Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan ibadah sosial;
- 7) Meningkatkan kuantitas pensertifikasian tanah wakaf;
- 8) Meningkatkan bimbingan dan pengembangan kemitraan umat Islam;
- 9) Meningkatkan kualitas pelayanan bidang pembinaan syariah; dan
- 10) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan dan pelaksanaan pelayanan sektoral dan lintas sektoral.

#### **4.4 Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya**

Keputusan Menteri Agama No. 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, tugas KUA adalah melaksanakan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagian tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten dan Kota dibidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan.

Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, maka KUA melaksanakan fungsi:

- Menyelenggarakan statistik dan dokumentasi,
- Menyelenggarakan surat menyurat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga KUA Kecamatan; dan
- Melaksanakan pencatatan nikah, rujuk,
- Mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal, ibadah sosial, dan kependudukan,
- Pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 4.5 Struktur Kepengurusan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya

Gambar 4.1 Struktur Kepengurusan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya

NO	NAMA / NIP	JABATAN	PANGKAT/ GOL	PENDIDIK AN
1	H. SYAHRIMAN, S.Ag, MH 197110222003121001	KEPALA KUA / PENGHULU MUDA	PENATA TK 1 III/d	STRATA 2
2	H. SUHARDI, S.Ag 197311202003121002	PENGHULU MADYA	PEMBINA IV/a	STRATA 1
3	HAIRULLAH, S. TH.I., MH 197509012009011009	PENGHULU MUDA	PENATA III/c	STRATA 2
4	MOHD. NASIR, SHI, MH 197707022009011015	PENGHULU PERTAMA	PENATA MUDA TK 1 III/b	STRATA 2
5	H. SULAIMAN, S.Pd.I 197207281994031001	PENGOLAH DATA	PENATA III/c	STRATA 1

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6	HJ. NUROTUL AINI 196502171990021001	PENGADMINI STRASI	PENATA MUDA TK 1 III/b	MAN
7	ANANG SURIKHMAN 196403281988011001	PENGADMINI STRASI	PENATA MUDA TK 1 III/b	MAN
8	HJ. AMRINA 1966111319932002	PENGADMINI STRASI	PENATA MUDA TK 1 III/b	MAN
9	BARUSMAN, S.AP 197906122005011006	PENGOLAH DATA	PENGATUR TK 1 II/d	STRATA 1
10	LINDAWATI 1971102120005012004	PENGADMINI STRASI	PENGATUR TK 1 II/d	SMEA
11	ERJUMIATI 19701003200512004	PENGADMINI STRASI	PENGATUR TK 1 II/d	SLTA

#### 4.6 Fasilitas pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya

Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya memiliki fasilitas sebagai berikut:

- 1)Ruang Kepala KUA.
- 2)Ruang wakil PPN,Kepenghuluan, BinWin dan Bendahara nikah-rujuk.
- 3)Ruang staf pelaksana dan Penyuluh Agama.
- 4)Ruang Pelaminan/BP4 dan Musala.
- 5)Ruang Tamu.
- 6)Toilet/WC
- 7)Dapur.
- 8)RuangArsip/Gudang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kualitas pelayanan pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan bukit raya kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa Kualitas kualitas pelayanan pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan bukit raya kota Pekanbaru berjalan dengan baik namun kurang maksimal dikarenakan ada beberapa point dari Standar Konsep Operasional yang belum terpenuhi, seperti belum berjalan maksimal nya point *Tangible* (Bukti Fisik) yang menjadi penunjang fisik pegawai KUA Bukit Raya dalam melakukan tugasnya sebagai contoh fasilitas sepeda motor untuk Penghulu yang masih kurang, Jumlah perangkat elektronik seperti komputer, mesin fotocopy, printer dan sebagainya yang tidak sebanding dengan pegawai, selain itu KUA Bukit Raya juga kurang maksimal pada Point *Understanding the customer* (Kemampuan memahami pelanggan) dibuktikan dengan adanya beberapa kasus dilapangan yang masih terjadinya keterlambatan pemberian buku nikah dengan dalil blanko habis dan semacamnya, dan terakhir dari kesimpulan bahwasanya KUA Bukit raya masih belum sepenuhnya mengamalkan point *Communication* (Komunikasi), dapat disimpulkan dari hasil wawancara Peneliti dengan kedua Narasumber yang ingin mendaftarkan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pernikahannya di KUA Bukit Raya bahwasanya mereka belum pernah mendapatkan sosialisasi/informasi dari KUA Bukit Raya mengenai program pendaftaran nikah online (SIMKAH WEB), Informasi apa itu Kartu Nikah, dan lain-lain. Namun terlepas itu semua, KUA Bukit raya dapat memenuhi point-point lain yang terdapat di Standar Operasional sehingga Masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

## 6.2 Saran

Berdasarkan Hasil Penelitian, peneli memberikan saran kepada KUA Bukit Raya, yaitu :

1. KUA Bukit Raya harus berkordinasi dengan Kemenag untuk menambah Fasilitas Fisik berupa sepeda motor untuk menunjang kinerja Para Penghulu KUA Bukit Raya, dikarenakan jumlah Penghulu yang ada di KUA Bukit Raya 4 sedangkan Sepeda Motor yang diberikan Kemenag sebagai bentuk fasilitas penunjang hanya 1, sangat tidak efektif bagi penghulu ketika menjalankan tugasnya untuk melaksanakan pelayanan Akad Nikah diluar Kantor.
2. KUA Bukit Raya harus memastikan dan berkordinasi dengan Kemenag kota/pusat dalam hal ketersediaan Buku nikah ataupun berkas-berkas lainnya, sangat disayangkan apa bila masih ada kasus keterlamabatan pemberian Buku Nikah kepada Pengantin yang disebabkan oleh kekosongan stock blangko yang ada di Kemenag padahal pengantin seharusnya mendapat Buku Nikah setelah prosesi Akad Nikah berlansung, ini bisa teratasi jika



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUA Bukit Raya selalu berkordinasi dengan Kemenag Kota/pusat soal stock barang.

3. KUA Bukit Raya harus lebih rajin dalam meng sosialisasi Program baru dari Kemenag, Contohnya saja program SIMKAH Web yang dapat memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan pernikahan mereka, ini juga mendorong terbentuknya pemerintah yang E-Government dan meminimalisir Praktek Calo, jadi sangat disayangkan Program sebagai ini tidak sampai ketelinga Masyarakat.
4. Peneliti menyarankan KUA Bukit Raya untuk membuat sebuah Website atau Akun Sosial Media khusus sebagai sarana sosialisasi sekaligus Informasi mengenai Kebijakan terbaru dari pemerintah pusat kepada KUA ataupun untuk yang lainnya.

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

### DAFTAR BUKU :

Al Jaziri, Abdurahman, 2015, **Al- Fiqh 'Al Madzahi Al 'arbaah, Juz VII**, Maktabah

AtTajirriyah Al Kubro, Mesir, t,th.

Al-Mabaruk Furi, Shafiyurihman, 2006, **Shahih Tafsir Ibun Kasir**, Bogor: Pustaka

Ibnu Kasir,

Bisri, Mustofa, 2009 Pedoman Menulis Proposal Penelitian Skripsi dan Tesis, Hasan,

Ghozali, Abdul Rahman, 2008 Fiqh munakahat, Jakarta: Kencana Prenada Media Group,

Manan, Abdul, 2008, Aneka Masalah Hukum Perdata Islam di Indonesia, Jakarta:

Prenada Media Grup,

Saebani, Beni Ahmad , 2008, Metode Penelitian Hukum, Bandung: CV. Pustaka Setia,

Syamsu, Andi Alam-M. Fauzan, 2008, Hukum pengangkatan anak perspektif islam,

Jakarta: Pena Media,

Hasanah, Nenih Nur, 2012, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Akad Nikah

Bagi Mempelai Tunawicara di KUA Kecamatan Sewon Bantu., Universitas

Islam Negeri Sunan Kalijaga: Yogyakarta.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mardani. 2011, Hukum Perkawinan Islam di Dunia Islam Modern. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Utami, Rezky Putri. 2012, Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Akad Nikah Di Kua Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Ilmu Administrasi Negara: Universitas Pembangunan Nasional Veteran.

Zukhrufi, Fatah, 2012, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Akad Nikah Via Meeting Teleconference (Studi Atas Pemikiran Hukum Islam K. H. M. A. Sahal Mahfudh). Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga: Yogyakarta.

**DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:**

Undang-Undang Perkawinan Nomor 1 tahun 1974

Kompilasi Hukum Islam (KHI), Departemen Agama RI, Direktorat Jenderal Pembinaan Kelembagaan agama Islam, Jakarta : 2003

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2007  
Tentang Pencatatan Nikah,

Peraturan Pemerintah (PP) No 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2004 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama (Depag)

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**INTERNET**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ala Nur Alifia, 2015, KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN SUKOLILO SURABAYA, <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/12155>

Rezky Putri Utama, KUALITAS PENCATATAN NIKAH DI KUA KECAMATAN BUDURAN, <http://eprints.upnjatim.ac.id/4932/1/file1.pdf>

Kemenag Jateng, 2019, Pembinaan Peningkatan Mutu Pelayanan KUA, <https://jateng.kemenag.go.id/warta/berita/detail/pembinaan-peningkatan-mutu-pelayanan-kua>

**WAWANCARA:**

Wawancara dengan H. SYAHRIMAN, S.Ag, MH sebagai Kepala KUA Bukit Raya pada hari selasa 25 februari 2020

Wawancara dengan MOHD. NASIR,SHI,MH sebagai Penghulu Muda KUA Bukit Raya pada hari Rabu, 26 februari 2020

Wawancara dengan BARUSMAN, S.AP sebagai Pengholah Data KUA Bukit Raya pada hari Rabu, 26 februari 2020

Wawancara dengan ERJUMIATI sebagai Petugas Administrasi KUA Bukit Raya pada hari Rabu, 26 februari 2020

Wawancara dengan M. TARMIZI & WINDI sebagai Calon Pengantin di KUA Bukit Raya pada hari Rabu, 26 februari 2020



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

Peneliti melaksanakan pengecekan dokumentasi dengan melihat dan mempelajari arsip yang dianggap perlu dalam penelitian. Pengecekan dokumentasi yang ada di lokasi penelitian yaitu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya dimulai dari tanggal 25 Februari – 26 Februari 2020. Adapun hal-hal yang peneliti dokumentasi sesuai dengan tujuan penelitian adalah :

### 1. Dokumentasi Poster Alur Pelayanan Nikah di KUA Bukit Raya

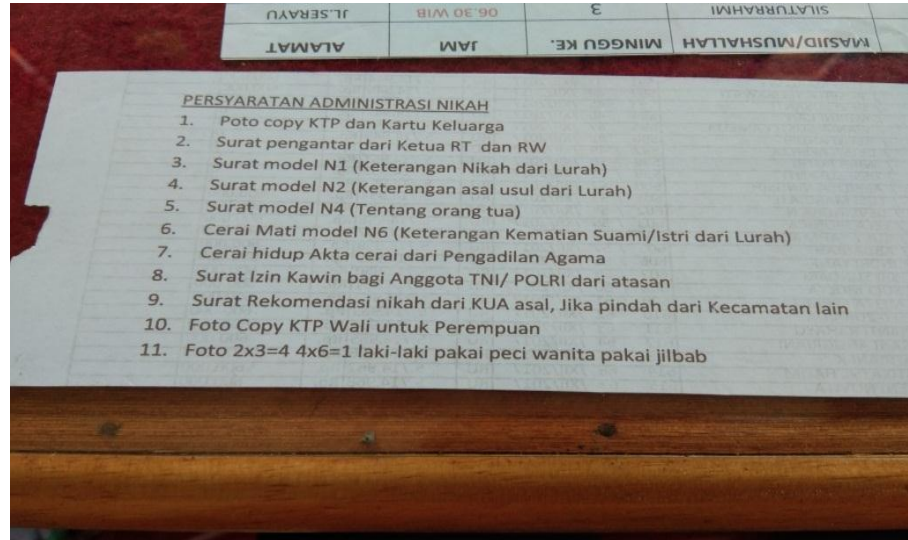


Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya 25 Februari 2020

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2. Dokumentasi persyaratan Administrasi Nikah di KUA Bukit Raya



Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya 25 februari 2020

### 3 Dokumentasi Hasil Wawancara dengan Kepala KUA Bukit Raya



Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya 25 februari 2020



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4 Dokumentasi Hasil Wawancara dengan Penghulu Muda KUA Bukit Raya



Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya 26 februari 2020

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**5 Dokumentasi Hasil wawancara dengan Pengolah Data KUA Bukit Raya**



Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya 26 februari 2020

**6 Dokumentasi Hasil wawancara dengan Petugas Administrasi KUA Bukit Raya**



Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya 26 februari 2020



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7 Dokumentasi Hasil wawancara Calon Pengantin di KUA Bukit Raya



Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya 26 februari 2020

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 8 Dokumentasi Lemari Arsip Catatan Nikah KUA Bukit Raya



Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya 26 februari 2020



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9 Dokumentasi Proses Pemeriksaan Nikah Calon Pengantin yang dilakukan oleh Penghulu Muda KUA Bukit Raya



Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya 26 februari 2020

UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 10. Dokumentasi Proses Pemeriksaan Nikah Calon Pengantin yang dilakukan oleh Penghulu Muda KUA Bukit Raya



Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya 27 Juli 2020

UIN SUSKA RIAU



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dokumentasi wawancara Peneliti Kepada Calon Pengantin yang mendaftarkan pernikahan di KUA Bukit Raya



Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya 27 Juli 2020

UIN SUSKA RIAU



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/6876/2019  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 8 November 2019 M  
11 Rabiul Awwal 1441 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
di Tempat

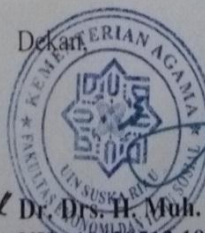
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Bima Septama Putra  
NIM. : 11575103232  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : IX (Sembilan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
"Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan  
Bukit Raya Kota Pekanbaru" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan  
memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

  
**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**  
 Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

---

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/6877/2019      Pekanbaru, 8 November 2019 M  
 Sifat : Biasa      11 Rabiul Awwal 1441 H  
 Lampiran : -  
 Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
 Yth. **Dr. Rodi Wahyudi, S. Sos, M. Soc, Sc**  
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
 Dengan hormat,  
 Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Bima Septama Putra  
 NIM : 11575103232  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Semester : IX (Sembilan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas. Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

  
**Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM**  
 NIP. 19620512 198903 1 003